Association des courtiers et agents immobiliers du Québec

Rapport annuel

1999

Monsieur Jean-Pierre Charbonneau

Président de l'Assemblée nationale
Gouvernement du Québec

Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous soumettre le rapport annuel de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec pour l'exercice financier terminé le 31 décembre 1999.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments respectueux.

Bernard Landry
Vice-Premier Ministre
Ministre d'État, de l'Économie et des Finances

Monsieur Bernard Landry

Vice-Premier Ministre,
Ministre d'État, de l'Économie et des Finances
Gouvernement du Québec

Québec

Monsieur le Vice-Premier Ministre,

Permettez-moi de vous présenter le rapport annuel de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec pour l'exercice financier terminé le 31 décembre 1999.

Veuillez agréer, Monsieur le Vice-Premier Ministre, l'expression de mes salutations distinguées.

Jean-Guy Turcotte
Inspecteur général

Monsieur Jean-Guy Turcotte

Inspecteur général des institutions financières
Gouvernement du Québec

Québec

Monsieur l'Inspecteur général,

C'est avec plaisir que nous vous soumettons le rapport annuel de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec, pour l'exercice financier terminé le 31 décembre 1999.

Veuillez agréer, Monsieur l'Inspecteur général, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

François Léger, ing.
Agent immobilier agréé
Président du conseil d'administration

Table des matières

Président	3
Directeur général	5
Syndic	11
Comité de discipline	13
Comité d'inspection professionnelle	16
Trésorier	18
Vérificateurs	19

Membres du conseil d'administration

À LA FIN DE L'EXERCICE 1999

Président élu

François Léger

Administrateurs élus

Robert Aubin	Ouest du Québec
Serge Brousseau (vice-président)	Montréal
Raymond Desbiens	Est du Québec
David Farber	Montréal
Pierre Lafond	Montréal
Pierre Paradis	Québec
Daniel Pelchat	Centre du Québec
Paul Robert (trésorier)	Montréal

Administrateurs nommés par le gouvernement

Jean Mathieu

Madeleine Plamondon

Secrétaire nommé par le conseil

Claude Barsalou

100-06453/

Rapport du président

François Léger, ing.
Agent immobilier agréé

Voici le rapport annuel de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec pour l'année 1999. Il fait état notamment des actes que nous avions à poser dans le cadre des objectifs de notre planification stratégique. Les échéanciers ont été respectés et je vous invite à prendre connaissance du rapport du directeur général pour tous les détails à ce sujet. Vous trouverez aussi dans le rapport d'activités de l'Association, celui du syndic, du comité de discipline, du comité d'inspection professionnelle, du trésorier et des vérificateurs. Pour ma part, je vais aborder un objectif majeur de notre planification stratégique, et une préoccupation constante du conseil : l'efficacité. Celle de notre organisme, et aussi celle de la profession.

La planification stratégique dont on parle tant depuis deux ans a été motivée par ce souci d'efficacité. Divers changements en témoignent d'ailleurs. Cela se perçoit aussi bien en conseil d'administration qu'au niveau des employés. Des modifications à l'organigramme reflètent nos préoccupations d'avenir, tout comme le choix des nouveaux locaux de l'Association.

Un objectif majeur : l'efficacité

Il en coûte cher d'être un agent immobilier. C'est le commentaire le plus répandu que j'entend, même de ceux qui entament une seconde carrière et qui sont financièrement plus à l'aise. L'ACAIQ n'est pas la seule en cause. Tout le monde va dans la poche de l'agent, que ce soit pour le droit de pratique ou pour être membre d'associations professionnelles ou de gens d'affaires.

Mon souhait serait évidemment d'annoncer aux membres que l'on baisse les cotisations, mais il faut être réaliste. Nos exigences et nos besoins, à la fois de l'Association et de la profession, dépassent largement nos moyens. Nous n'avons pas suffisamment de réserves et nous avons de grands défis à relever qui coûteront cher. Cela dit, ce sont les critères de formation qu'il faut hausser et non les droits de pratique. Votre argent doit être administré avec un maximum d'efficacité pour dégager les surplus nécessaires au développement de nos projets. C'est ce à quoi nous nous attachons.

À cet égard, l'année 1999 a été encourageante. Nous avons pu maintenir l'équilibre budgétaire malgré les coûts de notre campagne publicitaire. Une gestion rigoureuse explique cette situation. Le choix de nos nouveaux locaux, à Brossard, illustre également cette préoccupation. Le loyer y sera nettement plus abordable qu'au centre-ville de Montréal et, détail d'importance, le stationnement y est gratuit. Cette relocalisation témoigne bien de nos préoccupations et du fait que nous n'investissons pas dans la brique et le mortier, mais dans les services aux consommateurs et à nos membres.

Notre plus grand défi : la formation

Les projets auxquels je faisais allusion sont étroitement liés à notre succès. Mondialisation des marchés et technologies de pointe peuvent être des menaces ou, au contraire, des opportunités. Cela dépend essentiellement de la volonté des membres de la profession à s'adapter. Il faut domestiquer les nouveaux outils informatiques et accepter le fait que l'ordinateur est aussi indissociable du travail d'un agent que son téléphone. Présentement, seuls 25 % des courtiers et des agents immobiliers sont branchés à Internet. Par ailleurs, aucun cours sur l'utilisation d'un ordinateur ne fait partie du programme de formation en courtage immobilier. Nous avons individuellement et collectivement du chemin à faire… et des mentalités à changer.

Pensons aux agents qui s'excusent presque de réclamer une commission ou qui acceptent de travailler à rabais. Ceux-là, et ils sont plus nombreux qu'on ne le pense, devront se convaincre de l'importance du rôle qu'ils ont à jouer. Un rôle en mutation, qui n'est plus seulement celui d'un distributeur d'informations ou d'un contrôleur d'inventaire, mais celui d'un conseiller : aux négociations, à la rédaction de contrats, à l'évaluation, etc. L'agent immobilier a trop souvent de la difficulté à faire valoir ses services, à justifier le pourcentage de sa commission pour vendre ce qui est, la plupart du temps, le bien le plus précieux de son client. Il est urgent d'ajouter au programme de formation, un volet sur les communications, incluant les techniques de vente.

Une fois que nous serons convaincus de la valeur de notre service, il faudra ensuite en convaincre le consommateur québécois. D'où la nécessité d'accumuler des surplus pour pouvoir commercialiser cette

réalité ; se refaire une image qui continue à nous faire défaut. En Colombie-Britannique, il est presque impensable de faire une transaction immobilière sans intermédiaire. Ce serait comme de se défendre dans un procès important, sans avocat. Dire qu'au Québec, entre 30 % et 40 % du marché du courtage immobilier nous échappent.

Comme association, notre rôle est aussi de s'assurer que l'intermédiaire immobilier fournit aux consommateurs des services « professionnels ». Pour y arriver pleinement, il faut rehausser le niveau de compétence. Cela s'inscrit très bien dans notre mission. Spontanément, le consommateur s'attend à ce qu'on lui garantisse compétence, professionnalisme et que la valeur ajoutée de notre service soit clairement établie.

En définitive, la vitalité de notre profession dépendra de notre capacité à mettre en place rapidement des programmes de formation adaptés aux conditions du marché et aux attentes de nos membres qui sont réelles. C'est le défi de l'heure, que les intervenants du courtage immobilier doivent relever en mettant leurs ressources en commun. En 1999, nous avons offert quelques cours en partenariat avec des organismes de la profession, et je me plais à croire que cela marquait le début d'une collaboration qui s'amplifiera rapidement.

Le conseil d'administration

Le mandat d'une partie des membres du conseil d'administration venait à échéance en mars dernier. Il y avait des postes d'administrateur à combler dans la région de Montréal et dans la région Ouest. Pour ces postes, seuls les administrateurs sortants ont posé leur candidature. Il s'agit de David Farber (Montréal) et Robert Aubin (Ouest), réélus par acclamation. À la présidence de l'Association, j'ai moi-même été le seul candidat et, de ce fait, réélu. Pierre Lafond a été désigné par le conseil au poste vacant de la région de Montréal, en remplacement de Nicholas Stephens qui a dû démissionner. Le conseil a aussi désigné Daniel Pelchat comme administrateur, à la suite de la démission d'Yvon Cousineau, du Centre du Québec. Paul Robert lui a succédé à titre de trésorier, et c'est Serge Brousseau qui a été nommé vice-président du conseil à la suite du départ de Nicholas Stephens.

À l'instar de ce qui se passe dans d'autres organismes, nous avons nous aussi été confrontés, cette année, à une pénurie de candidats aux élections des administrateurs. Quatre des cinq postes à combler l'ont été par les administrateurs sortants et le cinquième est resté vacant un certain temps, faute de candidat. Cette situation est très préoccupante car le conseil n'est pas un club privé. Certes, nous travaillons fort, mais dans un esprit démocratique et nous visons à limiter la durée de nos réunions à une période n'excédant pas quatre heures. Leur fréquence même est appelée à diminuer, ce qui est un bon indice de la confiance qui règne entre le conseil et la direction générale. Je crois que ce sont autant d'éléments susceptibles d'attirer la relève. Je crois aussi qu'en mettant sur pied différents programmes de formation en collaboration avec des partenaires, l'Association rayonnera davantage et se rapprochera de ses membres. Cela pourrait faire la différence.

Le conseil s'est réuni à 14 reprises, pour 11 assemblées régulières et 3 assemblées spéciales. Les différents comités ont tenu pour leur part 47 rencontres.

Comme l'indique le tableau ci-contre, un comité sur le mandat des administrateurs de l'Association s'est réuni à quatre reprises durant l'année pour évaluer chacun de nos rôles. L'objectif recherché, tel que nous l'avions défini lors de notre planification stratégique, était de préciser la nature de nos mandats respectifs, c'est-à-dire ceux des administrateurs, du trésorier, du vice-président et du président, mais également des comités, du conseil dans son ensemble et du directeur général. Cet exercice a été fait dans le dessein d'améliorer l'efficacité de nos structures administratives en corrigeant, par exemple, certains chevauchements et dédoublements d'emploi. Nous proposerons à la prochaine assemblée générale extraordinaire les modifications à nos Règles de régie interne qui feront écho à ces améliorations.

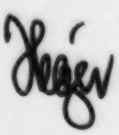
Comités - 1999	Réunions
Comité élargi des finances* :	2
Comité sur le choix d'un administrateur* (remplacement de Nicholas Stephens) :	3
Comité sur le contrat de courtage – achat* :	3
Comité sur le choix d'un administrateur (remplacement d'Yvon Cousineau) :	3
Comité sur le mandat des administrateurs :	4
Comité des ressources humaines :	6
Comité des locaux :	7
Comité des finances :	5
Comité de formation :	4
Comité d'inspection professionnelle :	2
Comité d'éthique :	8

* DISSOUT

En conclusion

Permettez-moi d'abord de remercier mes collègues du conseil. Nous formons une équipe productive que j'ai grand plaisir à côtoyer. Plus que jamais cette année, nous avons pu compter sur la collaboration de plusieurs comités qui sont, en quelque sorte, les éclaireurs du conseil. Ces comités sont formés de membres que je veux aussi remercier de leur bienveillante implication.

Je veux enfin témoigner, au nom des membres du conseil, de notre appréciation à tout le personnel de l'Association. Les résultats parlent d'eux-mêmes. En 1999, les défis étaient de taille et ils ont été relevés. Mais on les doit aussi, pour une large part, au directeur général qu'il me fait plaisir de féliciter pour la qualité de sa gestion et sa remarquable compréhension des attentes du conseil.



François Léger
Président du conseil d'administration

Rapport du directeur général

Robert Nadeau, avocat
Directeur général

Vous trouverez dans ce rapport un résumé des activités courantes de l'Association en 1999 et, particulièrement, de celles qui étaient prévues à notre plan stratégique. Cette année, une part importante de notre tâche a servi à consolider nos méthodes de travail à la suite des changements intervenus l'an dernier à la direction générale et à notre organigramme. Nous avons aussi consacré beaucoup de temps au dossier du déménagement de l'Association. Dans l'ensemble, je suis convaincu que les bases que nous avons jetées durant ce mandat supporteront bientôt un organisme dynamique et avant-gardiste dont nous serons tous fiers.

CERTIFICATION

Pour la quatrième année consécutive, le nombre des membres de l'Association n'a pas cessé de croître, passant cette fois de 10 030, au 1er janvier 1999, à 10 249 en janvier dernier. Je vous invite à consulter les tableaux qui suivent pour tout savoir de leur répartition, que ce soit par catégorie de certificats, sexe, âge ou région. Un nouveau tableau fait aussi état de la répartition des courtiers par bannière et du nombre de leurs agents. Vous constaterez enfin, au tableau des examens obligatoires, que les candidats à la profession dépassent encore le cap du millier, bien qu'un peu moins nombreux par rapport à l'an dernier. Par contre, le pourcentage de réussite à ces examens (90 %) et la note moyenne (78 %) sont inchangés.

PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Élaborée en 1998, la planification stratégique de l'ACAIQ s'articule autour de trois objectifs principaux : l'efficacité organisationnelle, la formation et l'identité de la profession. Trois années ont été prévues pour les réaliser, par le biais d'objectifs spécifiques dont les échéances varient. Tous ceux qui étaient fixés pour l'année 1999 ont été atteints. Voici un bref compte rendu de la situation par objectif pour cette première année d'implantation.

Efficacité organisationnelle

Au chapitre de l'efficacité organisationnelle, notre premier objectif était de voir à « établir des relations harmonieuses avec le gouvernement afin que l'Association soit reconnue comme référence incontournable et source de conseil en matière de législation et de réglementation du marché immobilier au Québec ». Bien sûr, cela commandera de notre part un effort continu, année après année.

Relations gouvernementales

Nous avons rencontré la majorité des principaux intervenants qui sont appelés à toucher l'un ou l'autre des dossiers se rapportant au courtage immobilier et leur avons notamment présenté notre organisme, son origine, son fonctionnement, son rôle, ses actions et ses objectifs. Nous avons donc établi ou renoué des contacts avec : les attachés politiques du ministre des Finances et responsable, à ce titre, du courtage immobilier au Québec ; les représentants du bureau de l'Inspecteur général des institutions financières du Québec à qui nous avons présenté notre plan stratégique, lequel a été reçu favorablement d'ailleurs ; le président de la Commission des finances publiques qui sera chargée de réviser la *Loi sur le courtage immobilier* ; le président et la vice-présidente de l'Office des professions auprès duquel, rappelons-le, l'Association a déposé une demande d'adhésion ; les président et vice-président de la Commission des institutions qui a, entre autres, un mandat de surveillance de l'Office des professions ; le chef de l'Opposition officielle, son directeur de cabinet, son attachée politique, ainsi que ses critiques en matière, d'économie et de finance, et des ordres professionnels ; différentes instances du ministère du Tourisme au sujet, particulièrement, des nouvelles règles en matière de location de lieux de villégiature et de leur appariement avec la *Loi sur le courtage immobilier* ; le directeur de l'autoroute de l'information et son adjointe, dans le cadre de la préparation d'une loi, appelée temporairement *Code de la sécurité inforoutière*, qui validera la

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

façon dont le consentement d'une personne à un document pourra être donné dans un contexte de haute technologie. Cela pourrait permettre, entre autres, de consentir à un contrat de courtage ou à une promesse d'achat, voire de renouveler son certificat par courrier électronique.

Restructuration et politiques

L'efficacité organisationnelle visée implique des interventions au niveau de la structure et des politiques de l'Association. Les voici :

Structure organisationnelle

« Adopter une structure organisationnelle axée sur la vision de l'ACAIQ, refaire la description des tâches, revoir la politique de rémunération, identifier les objectifs pour l'évaluation du rendement et adapter les Règles de régie interne », telles étaient les activités prévues en cours de mandat en matière de structure organisationnelle. Tout cela a été complété durant l'exercice ou est sur le point de l'être.

Un nouveau système d'évaluation continue du rendement sera en place au début du prochain exercice. Comme on le sait, l'organigramme de l'Association a aussi été modifié, ce qui a provoqué quelques départs et embauches. Mentionnons l'arrivée de M. Pierre Loiseau, conseiller en formation et de M. Neyl Soumeillant, syndic adjoint. Le service des affaires juridiques, tout particulièrement, a vu ses postes redéfinis à la suite de la création du nouveau centre de renseignements qui sera en fonction en 2000. Nous en reparlerons plus loin.

Définition des rôles

Le rôle des administrateurs de l'Association (président, vice-président, trésorier, directeur général, etc.) et des comités (finances et ressources humaines) a également fait l'objet d'une révision par un comité ad hoc. Ses travaux devraient être terminés à temps pour que les nouvelles définitions soient soumises à l'assemblée générale, en avril 2000, dans le cadre d'une proposition de modifications aux Règles de régie interne.

Relations avec les intervenants

Parmi les objectifs spécifiques à atteindre, nous avions aussi à « établir à court terme des canaux de communication permanents, assidus et mutuellement respectueux avec la Fédération des chambres immobilières du Québec et les chambres immobilières, en plus d'élaborer le type de relations à privilégier avec l'Association canadienne de l'immeuble et les autres organismes ».

Mentionnons à ce propos que nos relations avec la direction générale de la Chambre immobilière du Grand Montréal sont excellentes et, qu'au surplus, nous avons offert, en partenariat avec le Collège de la chambre, des sessions de formation qui sont appelées à se multiplier. Nos relations sont aussi excellentes avec les directeurs généraux des autres chambres

TABLEAU I

RÉPARTITION DES MEMBRES DE L'ACAIQ

Par catégorie de certificat	**1er janvier 2000**	**1er janvier 1999**	**1er janvier 1998**
Agent agréé	**2 028**	2 028	2 022
Agent affilié	**6 671**	6 370	6 077
Courtier agréé	**1 468**	1 495	1 490
Courtier affilié	**82**	80	90
Courtier et agent restreints	**0**	57	40
Total	**10 249**	10 030	9 719
Répartition par sexe et âge moyen			
Hommes (âge moyen : 51 ans / 1999 vs 49 ans / 1998)	**5 540**	5 476	5 275
Femmes (âge moyen : 46 ans / 1999 vs 49 ans / 1998)	**3 723**	3 619	3 468
Total	**9 263**	9 095	8 743

Par région	**Courtiers**	**Agents**	**Total**
Région de Montréal			
Montréal (06)	508	2 964	3 472
Laval (13)	83	929	1 012
Montérégie (16)	270	1 611	1 881
Sous-total	*861*	*5 504*	*6 365*
Région de Québec			
Québec (03)	182	817	999
Chaudière-Appalaches (12)	40	172	212
Sous-total	*222*	*989*	*1 211*
Région Est			
Bas Saint-Laurent (01)	21	129	150
Saguenay – Lac Saint-Jean (02)	24	88	112
Côte-Nord (09)	7	49	56
Nord du Québec (10)	1	3	4
Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine (11)	6	13	19
Sous-total	*59*	*445*	*341*
Région Centre			
Mauricie – Bois-Francs (04)	50	335	385
Estrie (05)	72	346	418
Lanaudière (14)	55	351	406
Sous-total	*177*	*1 032*	*1 209*
Région Ouest			
Outaouais (07)	53	254	307
Abitibi-Témiscamingue (08)	14	67	81
Laurentides (15)	82	653	735
Sous-total	*149*	*974*	*1 133*
Total	1 468	8 781	10 249

Par bannière (100 agents et plus)	**Courtiers**	**Agents à leur emploi**	**Total de membres**
Indépendants	**1 127**	**2 909**	**4 036**
Century 21	**12**	**395**	**407**
Groupe Sutton	**34**	**1 334**	**1 368**
La Capitale	**54**	**719**	**773**
Re/Max	**162**	**1 978**	**2 140**
Royal LePage	**32**	**1 126**	**1 158**
Trans-Action	**47**	**320**	**367**
Total	**1 468**	**8 781**	**10 249**

TABLEAU II

GESTION DES CERTIFICATS

	1999		1998	
	Courtiers	Agents	Courtiers	Agents
Délivrances	134	1 760	170	1 761
Reclassifications				
courtier agréé → agent agréé	(21)	21	(19)	19
agent agréé → courtier agréé	19	(19)	18	(18)
Reprises d'effet	1	1 268	17	1 621
Total	133	3 030	186	3 383
Suspensions	23	1 965	17	2 106
Expirations	125	1 419	101	1 448
Annulations	17	76	3	12
Abandons	28	6	55	5
Total	193	3 466	176	3 571
Autres transactions				
Reclassifications				
agent affilié → agent agréé	0	53	0	39
Renouvellements	1 506	8 526	1 496	8 225
Total	1 506	8 579	1 496	8 264

immobilières, particulièrement celles de Québec et de l'Outaouais. Leur collaboration à l'organisation des assemblées générales 1999 et 2000 a d'ailleurs été précieuse. Soulignons aussi celle de la Fédération des chambres immobilières du Québec à l'occasion de notre assemblée générale de novembre dernier, ainsi qu'au dossier de la révision de la Loi autour duquel un certain consensus semble vouloir se dégager.

Bureau du syndic

Le bureau du syndic avait aussi, selon le plan stratégique de l'Association, des objectifs spécifiques à rencontrer en 1999. Je laisse le syndic en rendre compte dans son propre rapport, en page 11, mais il convient de signaler que tous ses objectifs ont été atteints, notamment la mise en place d'un processus temporaire de révision des demandes d'enquête.

Plan directeur de l'informatique

Un autre objectif était de « produire un plan directeur de l'informatique et d'en assurer sa mise en œuvre ». Celui-ci est maintenant établi et il permettra de renouveler graduellement, au cours des prochaines années, notre parc informatique et nos serveurs.

Vigie technologique et développement Internet

Finalement, les derniers objectifs de l'année en matière d'efficacité organisationnelle étaient la « mise en place d'une vigie technologique (...) et le développement de services dans Internet ». Une vigie technologique est assurée à mi-temps par un préposé du service de la certification. Essentiellement, son rôle est de dépister les irrégularités dans les sites traitant de courtage immobilier.

Pour ce qui est du développement de services par Internet, signalons entre autres la mise en ligne du nouveau *Registre des membres* qui affiche instantanément tous changements apportés aux dossiers d'un membre. Autres nouveautés, la mise en ligne des décisions disciplinaires.

Formation

Le second objectif majeur de la planification stratégique en est un de formation dont le premier pan était la « mise en œuvre d'un programme de dépistage et d'information ».

Divulgation et conflits d'intérêts

Ce programme vise à faire respecter la Loi en matière de divulgation et de conflits d'intérêts. Toute une stratégie a été élaborée à cet effet pour que les professionnels du courtage immobilier, le public et les étudiants au certificat d'agent soient sensibilisés à ce sujet. Des articles ont été écrits et diffusés par l'ACAIQ et le service de l'inspection professionnelle a déjà prévu, dans son prochain programme d'inspection, s'informer systématiquement auprès des courtiers et des agents du paiement possible d'une rétribution pour toute référence à un prêteur hypothécaire. L'accent est déjà mis sur ce problème dans les rapports d'inspection individuels et lors de la rencontre de groupe qui suit généralement l'inspection d'un établissement. Les cas de non-divulgation sont dirigés vers le bureau du syndic, qui fait enquête. Le syndic a orienté ses conférences régionales sur ce thème. Par ailleurs, les institutions financières seront, au cours de la prochaine année, sensibilisées à ce problème.

TABLEAU III

EXAMENS OBLIGATOIRES

	Candidats		Réussites		Échecs		% de réussite		Note moyenne	
	1999	1998	1999	1998	1999	1998	1999	1998	1999	1998
Agents affiliés	1 154	1 300	1 035	1 136	119	163	90 %	87 %	78 %	78 %
Courtiers et agents agréés	111	113	73	66	38	46	56 %	58 %	70 %	69 %
Courtiers et agents restreints	3	21	3	21	0	0	100 %	100 %	80 %	82 %
Total	1 268	1 424	1 111	1 223	157	209	82 %	85 %	76 %	77 %

façon dont le consentement d'une personne à un document pourra être donné dans un contexte de haute technologie. Cela pourrait permettre, entre autres, de consentir à un contrat de courtage ou à une promesse d'achat, voire de renouveler son certificat par courrier électronique.

Restructuration et politiques

L'efficacité organisationnelle visée implique des interventions au niveau de la structure et des politiques de l'Association. Les voici :

Structure organisationnelle

« Adopter une structure organisationnelle axée sur la vision de l'ACAIQ, refaire la description des tâches, revoir la politique de rémunération, identifier les objectifs pour l'évaluation du rendement et adapter les Règles de régie interne », telles étaient les activités prévues en cours de mandat en matière de structure organisationnelle. Tout cela a été complété durant l'exercice ou est sur le point de l'être.

Un nouveau système d'évaluation continue du rendement sera en place au début du prochain exercice. Comme on le sait, l'organigramme de l'Association a aussi été modifié, ce qui a provoqué quelques départs et embauches. Mentionnons l'arrivée de M. Pierre Loiseau, conseiller en formation et de M. Neyl Soumeillant, syndic adjoint. Le service des affaires juridiques, tout particulièrement, a vu ses postes redéfinis à la suite de la création du nouveau centre de renseignements qui sera en fonction en 2000. Nous en reparlerons plus loin.

Définition des rôles

Le rôle des administrateurs de l'Association (président, vice-président, trésorier, directeur général, etc.) et des comités (finances et ressources humaines) a également fait l'objet d'une révision par un comité ad hoc. Ses travaux devraient être terminés à temps pour que les nouvelles définitions soient soumises à l'assemblée générale, en avril 2000, dans le cadre d'une proposition de modifications aux Règles de régie interne.

Relations avec les intervenants

Parmi les objectifs spécifiques à atteindre, nous avions aussi à « établir à court terme des canaux de communication permanents, assidus et mutuellement respectueux avec la Fédération des chambres immobilières du Québec et les chambres immobilières, en plus d'élaborer le type de relations à privilégier avec l'Association canadienne de l'immeuble et les autres organismes ».

Mentionnons à ce propos que nos relations avec la direction générale de la Chambre immobilière du Grand Montréal sont excellentes et, qu'au surplus, nous avons offert, en partenariat avec le Collège de la chambre, des sessions de formation qui sont appelées à se multiplier. Nos relations sont aussi excellentes avec les directeurs généraux des autres chambres

TABLEAU I

RÉPARTITION DES MEMBRES DE L'ACAIQ

Par catégorie de certificat	1er JANVIER **2000**	1er JANVIER 1999	1er JANVIER 1998
Agent agréé	**2 028**	2 028	2 022
Agent affilié	**6 671**	6 370	6 077
Courtier agréé	**1 468**	1 495	1 490
Courtier affilié	**82**	80	90
Courtier et agent restreints	**0**	57	40
Total	**10 249**	10 030	9 719
Répartition par sexe et âge moyen			
Hommes (âge moyen : 51 ans / 1999 vs 49 ans / 1998)	**5 540**	5 476	5 275
Femmes (âge moyen : 46 ans / 1999 vs 49 ans / 1998)	**3 723**	3 619	3 468
Total	**9 263**	9 095	8 743

Par région	Courtiers	Agents	Total
Région de Montréal			
Montréal (06)	508	2 964	3 472
Laval (13)	83	929	1 012
Montérégie (16)	270	1 611	1 881
Sous-total	*861*	*5 504*	*6 365*
Région de Québec			
Québec (03)	182	817	999
Chaudière-Appalaches (12)	40	172	212
Sous-total	*222*	*989*	*1 211*
Région Est			
Bas Saint-Laurent (01)	21	129	150
Saguenay – Lac Saint-Jean (02)	24	88	112
Côte-Nord (09)	7	49	56
Nord du Québec (10)	1	3	4
Gaspésie – Îles-de-la-Madeleine (11)	6	13	19
Sous-total	*59*	*445*	*341*
Région Centre			
Mauricie – Bois-Francs (04)	50	335	385
Estrie (05)	72	346	418
Lanaudière (14)	55	351	406
Sous-total	*177*	*1 032*	*1 209*
Région Ouest			
Outaouais (07)	53	254	307
Abitibi-Témiscamingue (08)	14	67	81
Laurentides (15)	82	653	735
Sous-total	*149*	*974*	*1 133*
Total	1 468	8 781	10 249

Par bannière (100 agents et plus)	Courtiers	Agents à leur emploi	Total de membres
Indépendants	**1 127**	**2 909**	**4 036**
Century 21	**12**	**395**	**407**
Groupe Sutton	**34**	**1 334**	**1 368**
La Capitale	**54**	**719**	**773**
Re/Max	**162**	**1 978**	**2 140**
Royal LePage	**32**	**1 126**	**1 158**
Trans-Action	**47**	**320**	**367**
Total	**1 468**	**8 781**	**10 249**

TABLEAU II

GESTION DES CERTIFICATS

	1999		1998	
	Courtiers	**Agents**	Courtiers	Agents
Délivrances	**134**	**1 760**	170	1 761
Reclassifications				
courtier agréé → agent agréé	**(21)**	**21**	(19)	19
agent agréé → courtier agréé	**19**	**(19)**	18	(18)
Reprises d'effet	**1**	**1 268**	17	1 621
Total	**133**	**3 030**	186	3 383
Suspensions	**23**	**1 965**	17	2 106
Expirations	**125**	**1 419**	101	1 448
Annulations	**17**	**76**	3	12
Abandons	**28**	**6**	55	5
Total	**193**	**3 466**	176	3 571
Autres transactions				
Reclassifications				
agent affilié → agent agréé	**0**	**53**	0	39
Renouvellements	**1 506**	**8 526**	1 496	8 225
Total	**1 506**	**8 579**	1 496	8 264

immobilières, particulièrement celles de Québec et de l'Outaouais. Leur collaboration à l'organisation des assemblées générales 1999 et 2000 a d'ailleurs été précieuse. Soulignons aussi celle de la Fédération des chambres immobilières du Québec à l'occasion de notre assemblée générale de novembre dernier, ainsi qu'au dossier de la révision de la Loi autour duquel un certain consensus semble vouloir se dégager.

Bureau du syndic

Le bureau du syndic avait aussi, selon le plan stratégique de l'Association, des objectifs spécifiques à rencontrer en 1999. Je laisse le syndic en rendre compte dans son propre rapport, en page 11, mais il convient de signaler que tous ses objectifs ont été atteints, notamment la mise en place d'un processus temporaire de révision des demandes d'enquête.

Plan directeur de l'informatique

Un autre objectif était de « produire un plan directeur de l'informatique et d'en assurer sa mise en œuvre ». Celui-ci est maintenant établi et il permettra de renouveler graduellement, au cours des prochaines années, notre parc informatique et nos serveurs.

Vigie technologique et développement Internet

Finalement, les derniers objectifs de l'année en matière d'efficacité organisationnelle étaient la « mise en place d'une vigie technologique (...) et le développement de services dans Internet ». Une vigie technologique est assurée à mi-temps par un préposé du service de la certification. Essentiellement, son rôle est de dépister les irrégularités dans les sites traitant de courtage immobilier.

Pour ce qui est du développement de services par Internet, signalons entre autres la mise en ligne du nouveau *Registre des membres* qui affiche instantanément tous changements apportés aux dossiers d'un membre. Autres nouveautés, la mise en ligne des décisions disciplinaires.

Formation

Le second objectif majeur de la planification stratégique en est un de formation dont le premier pan était la « mise en œuvre d'un programme de dépistage et d'information ».

Divulgation et conflits d'intérêts

Ce programme vise à faire respecter la Loi en matière de divulgation et de conflits d'intérêts. Toute une stratégie a été élaborée à cet effet pour que les professionnels du courtage immobilier, le public et les étudiants au certificat d'agent soient sensibilisés à ce sujet. Des articles ont été écrits et diffusés par l'ACAIQ et le service de l'inspection professionnelle a déjà prévu, dans son prochain programme d'inspection, s'informer systématiquement auprès des courtiers et des agents du paiement possible d'une rétribution pour toute référence à un prêteur hypothécaire. L'accent est déjà mis sur ce problème dans les rapports d'inspection individuels et lors de la rencontre de groupe qui suit généralement l'inspection d'un établissement. Les cas de non-divulgation sont dirigés vers le bureau du syndic, qui fait enquête. Le syndic a orienté ses conférences régionales sur ce thème. Par ailleurs, les institutions financières seront, au cours de la prochaine année, sensibilisées à ce problème.

TABLEAU III

EXAMENS OBLIGATOIRES

	Candidats		Réussites		Échecs		% de réussite		Note moyenne	
	1999	1998	**1999**	1998	**1999**	1998	**1999**	1998	**1999**	1998
Agents affiliés	**1 154**	1 300	**1 035**	1 136	**119**	163	**90 %**	87 %	**78 %**	78 %
Courtiers et agents agréés	**111**	113	**73**	66	**38**	46	**56 %**	58 %	**70 %**	69 %
Courtiers et agents restreints	**3**	21	**3**	21	**0**	0	**100 %**	100 %	**80 %**	82 %
Total	**1 268**	1 424	**1 111**	1 223	**157**	209	**82 %**	85 %	**76 %**	77 %

Formation continue

Pour ce qui est de la formation continue, l'objectif était de « définir les problématiques en matière de formation, établir un plan d'intervention et faire les recommandations pour sa mise en œuvre ». Ce plan a été déposé au conseil d'administration et sera vraisemblablement adopté en mars 2000. Il faut souligner le développement, au cours de la dernière année, d'un certain nombre d'activités de formation continue, soit celles données dans le cadre de nos assemblées générales et plusieurs autres organisées en collaboration avec les chambres immobilières.

Surveillance des compétences

Quant à l'objectif de permettre au service de l'inspection de contrôler les compétences professionnelles des membres, il faudra, pour ce faire, obtenir des changements à la Loi. Le mémoire que déposera l'Association devant le gouvernement dans le cadre de la révision de la *Loi sur le courtage immobilier*, réclamera les pouvoirs à cette fin.

Identité de la profession

L'identité de la profession est le dernier des trois grands objectifs de notre planification stratégique. S'inscrivent à la fois sous ce thème nos communications auprès du public et auprès de nos membres, notre futur centre de renseignements de même que la révision de la Loi et des règlements.

Communications auprès du public et des membres

En cours de mandat, nous avions à « établir un diagnostic précis de la situation de nos communications auprès du public, élaborer les correctifs nécessaires et voir à leur mise en œuvre ». Il nous fallait aussi « compléter l'analyse de la situation des communications auprès de nos membres et produire un plan de communication pour y remédier ». Nous en avons donc produit un qui vise à améliorer nos échanges avec le public et les membres, ainsi qu'à souligner la valeur ajoutée du syndic et de la profession. Malheureusement, une partie des projets recommandés, surtout de nature publicitaire, ne sera pas développée dans l'immédiat, faute d'argent.

Cependant, l'Association a accentué ses relations de presse en cours de mandat et un inventaire des articles et des reportages publiés ou diffusés fait état de résultats concluants. S'il avait fallu acheter l'espace et le temps d'antenne que nous avons occupés dans les médias entre janvier 1997 et septembre 1999, cela nous aurait coûté près de 90 000 $. Mais il ressort surtout qu'entre juin 1998 et septembre 1999 seulement, notre présence nous aurait coûté quelque 64 000 $. Deux conclusions s'imposent : non seulement avons-nous su exploiter plus efficacement les médias, mais ceux-ci font également de plus en plus appel à notre expertise.

Centre de renseignements

Le centre de renseignements est l'une des solutions retenues pour améliorer nos communications auprès du public et des membres. Il nous fallait, en 1999, « compléter une étude sur l'efficacité et la performance d'un tel centre et proposer une solution innovatrice ».

L'étude nous a permis de constater que plusieurs organismes qui dispensent de l'information, notamment Communication Québec, se dotent de banques de données et se tournent de plus en plus vers Internet. Elle a également fait ressortir que l'Association devait se doter de politiques plus précises en matière de transmission d'information, de façon à uniformiser davantage les réponses fournies.

Un centre de renseignements remplacera donc sous peu le service d'information juridique et le service d'information de la certification. Désormais, ce sont des préposés non-juristes qui répondront aux demandes d'information à l'aide, notamment, des renseignements disponibles dans le site de l'Association (acaiq.com). Les avocats qui transmettaient jusqu'ici ces informations, s'impliqueront davantage en formation, notamment en matière de rédaction de contrats et de formulaires.

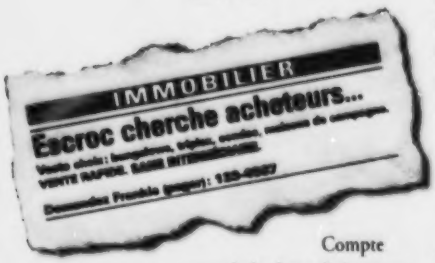
Révision de la Loi et des règlements

Le dossier de la révision de la Loi et des règlements évolue lentement mais sûrement. Il ne reste plus maintenant au conseil d'administration qu'à adopter la version finale du mémoire qui sera déposé devant le gouvernement. Ce document fait le constat de la situation de la profession et propose des solutions d'avenir. ▶

Dans cette **deuxième partie** du rapport, nous laisserons de côté la planification stratégique pour faire état d'événements ou de sujets qui ont particulièrement retenu notre attention.

Campagne de sensibilisation

On se rappellera de la campagne de sensibilisation menée par l'Association pour se faire mieux connaître du public et pour promouvoir l'importance de transiger par l'intermédiaire d'un courtier immobilier.



Compte tenu du budget relativement limité (400 000 $) dont nous disposions, nous avons privilégié l'emploi des quotidiens et des hebdos, ce qui nous a permis de couvrir l'ensemble du territoire.

La campagne a donné des résultats intéressants. Un sondage SOM effectué peu après nous indique qu'un Québécois sur deux (52 %) dit savoir qu'il existe au Québec un organisme protégeant les droits des acheteurs et des vendeurs lorsqu'ils transigent par l'intermédiaire d'un courtier immobilier. Autres données significatives, plus de 10 % des personnes qui ont l'intention de vendre ou d'acheter une maison d'ici un an citent spontanément l'ACAIQ, et 87,9 % des gens qui connaissent notre organisme en ont une opinion favorable.

L'augmentation significative du volume de demandes d'enquête au bureau du syndic peut aussi être perçue comme un indice d'efficacité de cette campagne de sensibilisation.

La pyrite

Le phénomène de la pyrite a été, en 1999, le fer de lance de nos relations médias comme l'avait été, l'année précédente, la publication de nos guides du vendeur et de l'acheteur. En effet, dès le début de l'année, les difficultés rencontrées par les consommateurs et les courtiers immobiliers en raison de la pyrite ont exigé de l'Association qu'elle émette des directives à ses membres et qu'elle les rende public. Celles-ci, fondées sur les règles de l'art du courtage immobilier, rappelaient l'obligation du courtier et de l'agent immobiliers de bien informer ses clients, vendeurs et acheteurs d'immeubles situés dans les secteurs touchés, de l'existence du problème et des actions à prendre dans le cadre d'une transaction immobilière.

Nous avons également participé à des séances publiques d'information et nous nous sommes adressé par le fait même à des centaines de consommateurs.

Activités de formation

Deux activités-pilote de formation ont été tenues en collaboration avec la Chambre immobilière du Grand Montréal. L'une d'elles portait sur la rédaction de contrats et de formulaires. Plusieurs sessions semblables seront offertes l'an prochain, en collaboration avec cet organisme et d'autres chambres immobilières.

Répartie sur deux journées en novembre dernier, la deuxième activité-pilote de formation concernait le contrat de courtage d'achat. Elle a réuni une trentaine de courtiers et d'agents immobiliers. L'objectif de cette rencontre était de recueillir leurs commentaires sur l'utilité de rendre disponible un tel contrat.

D'autre part, des activités de formation d'une demi-journée ont été offertes aux membres à l'occasion de l'assemblée générale annuelle, en avril dernier. Ce programme a été offert de nouveau lors de l'assemblée générale spéciale tenue en novembre. Au-delà de 900 personnes ont participé à ces événements.

Information juridique et déontologique

En 1999, le service d'information juridique et déontologique a reçu 15 354 demandes d'information téléphoniques contre 14 944 l'an dernier, soit une augmentation de 2,7 %. Tout comme par les années passées, les questions portaient principalement sur les formulaires obligatoires, à propos de leur interprétation et de leur utilisation.

Rapports de sinistres

Nous avons procédé à l'analyse de 133 rapports de sinistres (fautes professionnelles) que nous ont fait parvenir différents assureurs. Il s'agit d'une augmentation de 325 % comparativement au précédent exercice qui en comptait 41. Le fait que l'Association ait transmis un avis aux assureurs rappelant leur obligation de nous transmettre ces rapports, explique en grande partie cette hausse.

ACAIQ.COM : un média d'une importance stratégique

L'Association a un site Web depuis maintenant deux ans. Les plus récentes statistiques sur son utilisation indiquent que le site est visité environ 5 200 fois par mois, soit à plus de 160 reprises par jour. L'achalandage est en croissance constante.

Tout ce que publie l'Association se retrouve dans son site, que ce soit les coordonnées d'affaires des membres, l'horaire des audiences disciplinaires, les décisions du comité de discipline, des

communiqués, des spécimens de formulaires et même des volumes entiers. Dans les mois à venir, nous le restructurerons en fonction des besoins de notre nouveau centre d'information *Info-ACAIQ* et pour faciliter la consultation et les recherches. De plus, nous inaugurerons sous peu notre site anglais, semblable au français.

Mais le site ACAIQ.COM sera plus qu'une librairie, aussi élaborée soit-elle. Nous voulons en faire un véritable outil de communication. Nous y créerons une tribune virtuelle où le public et les membres pourront s'exprimer et échanger à tout moment. Nous entendons aussi y développer des fonctions de commerces électroniques.

Valet immobilier

Sensibiliser les courtiers et les agents immobiliers aux changements amenés par les technologies de l'information est un objectif stratégique de l'Association. Le développement et la promotion du site ACAIQ.COM et la publication d'articles ou de chroniques sur ce sujet dans l'*ACAIQ Magazine* contribuent à l'atteinte de cet objectif. Mais l'action la plus significative à ce chapitre est sans doute le développement du logiciel *Valet immobilier* qui offrira en version électronique tous les formulaires produits par l'Association. Il devrait être disponible au printemps 2000.

ACAIQ Magazine

Nous avons publié trois numéros de l'*ACAIQ Magazine* au cours du dernier exercice, en versions française et anglaise. Avec l'an 2000, nous voulons éventuellement en faire une publication virtuelle, accessible sur le site ACAIQ.COM. Nous serons alors en mesure de diffuser plus rapidement les informations et à meilleur coût. Nous prévoyons utiliser le courrier électronique à une grande échelle pour alerter nos lecteurs de la parution de nouvelles informations.

Exercice illégal

En matière de pratique illégale du courtage immobilier, l'exercice1999 a été particulièrement mouvementée tant par le nombre que par la nature des dossiers traités. En effet, 220 nouveaux dossiers ont été ouverts pendant l'année, 108 ont été fermés et 152 étaient actifs au moment de clore l'année, dont 50 sont encore sous enquête. Plusieurs dossiers ont été fermés à la suite d'un engagement formel de la personne sous enquête à cesser ses activités, et de nombreux autres ont mené à des délivrances de certificat aux contrevenants qui ont accepté de se conformer au règlement.

Par ailleurs, un procès pour utilisation illégale du titre de courtier immobilier a mené à un verdict de culpabilité sur deux chefs d'accusation. Un autre s'est aussi soldé par un verdict de culpabilité sur neuf chefs d'accusation, et un plaidoyer de culpabilité a été enregistré dans six causes qui comprenaient sept chefs d'accusation. Quatre nouvelles causes comportant douze chefs d'accusation ont été déposées. Enfin, deux causes ont été portées en appel devant la Cour supérieure, l'une par l'Association et l'autre par un défendeur.

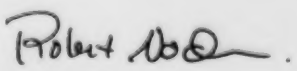
Il convient finalement de mentionner que le président et moi-même avons effectué, en début d'année, une tournée des chambres immobilières pour sensibiliser leurs dirigeants à l'importance de participer au dépistage de l'exercice illégal du courtage immobilier.

Quelques remerciements

En terminant, je désire d'abord remercier mes proches collaborateurs du comité de gestion, Claude Barsalou, des affaires juridiques et de la formation, Jocelyn Gagné, de l'inspection professionnelle et de la certification, Claude Lafrenière, des communications, François Pigeon, syndic, et Vo-Long Truong, des services administratifs et financiers. Cela est réconfortant de pouvoir compter sur leur compétence et leur dévouement.

Permettez-moi aussi de souligner l'apport de chacun des employés des différents services de l'Association. Ils connaissent leur travail et s'en acquittent très bien. Je l'apprécie grandement. Je veux enfin remercier les membres du conseil de la confiance qu'ils continuent de me témoigner. Cela aussi est apprécié.

Merci à tous !



Robert Nadeau
Directeur général

Rapport du syndic

François Pigeon
Syndic

En ma qualité de syndic de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec, j'ai le plaisir de présenter ce rapport des activités du bureau du syndic pour l'exercice ayant pris fin le 31 décembre 1999.

Le rôle du syndic de l'Association est de faire enquête sur de présumées fautes professionnelles commises par des courtiers et des agents immobiliers, et de porter plainte s'il y a lieu. Les demandes d'enquête proviennent pour la plupart du public (environ 65 %) et des membres de la profession (30 %). Le syndic peut aussi mener une enquête de son propre chef ou sur recommandation du comité d'inspection professionnelle.

Nombre record de demandes d'enquête

Entre le 1er janvier et le 31 décembre 1999, le bureau du syndic a reçu un nombre record de 691 demandes d'enquête, soit 20 % de plus que l'an dernier. En conséquence, les délais de traitement des dossiers n'ont pu être réduits comme cela était souhaitable. À la fin de l'exercice, ils étaient d'environ 5 mois alors qu'ils ne devraient pas dépasser 2 mois. Au 31 décembre 1999, un total de 286 demandes d'enquête étaient en cours ou en attente, contre 207 à la même date l'an dernier. Par ailleurs, le nombre d'enquêtes terminées durant l'année s'est élevé à 612, soit 7 % de plus que l'année précédente, et 91 plaintes formelles ont été déposées devant le comité de discipline de l'ACAIQ, contre 83 en 1998.

La croissance de la notoriété de l'Association et celle du volume de transactions sur le marché du courtage immobilier expliquent probablement la hausse spectaculaire du nombre de demandes d'enquête, laquelle s'est particulièrement fait sentir entre janvier et juillet 1999. Face à cela, le conseil d'administration de l'Association a autorisé l'embauche d'un nouveau syndic adjoint, M. Neyl Soumeillant. S'il n'y a pas une nouvelle flambée de demandes d'enquête, nous espérons pouvoir réduire au prochain exercice les délais d'attente de traitement des demandes.

Planification stratégique

Par ailleurs, le bureau du syndic avait un certain nombre d'objectifs à rencontrer durant l'année, dans le cadre de l'exercice de planification stratégique de l'Association. Le premier d'entre eux était « d'établir un mécanisme de révision temporaire des plaintes et de faire les représentations nécessaires pour obtenir les mêmes pouvoirs que ceux accordés par l'Office des professions ».

Ce mécanisme de révision est maintenant en place. Si une personne n'est pas satisfaite de la décision du syndic en regard de sa demande d'enquête, elle peut désormais la contester. C'est un syndic adjoint qui aura alors à trancher. Naturellement, ce mécanisme ou tout autre dispositif de révision devrait être enchâssé dans la *Loi sur le courtage immobilier*, ce que l'Association fera valoir au moment de la révision de la Loi.

Comme deuxième objectif, le bureau du syndic avait à « élaborer et produire trimestriellement un rapport sur ses activités ». Ces rapports ont été présentés au conseil d'administration et publiés dans l'*ACAIQ Magazine* pour le bénéfice des membres de l'Association.

Enfin, il fallait « établir un plan de communication sur la valeur ajoutée du rôle du syndic pour la profession et le public ». Ce plan a été élaboré par le service des communications et il s'intègre au plan de communication global de l'Association. Il y est prévu, entre autres, d'intensifier la participation (régionale notamment) du syndic aux activités publiques de l'organisme (relations média, conférences, sessions d'information, sessions de formation, etc.). La production d'une campagne publicitaire et de documents d'appoint a aussi été prévue, quoique temporairement mise de côté pour des motifs budgétaires.

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

micromedia
a division of IHS Canada

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

Dans un autre ordre d'idées, mais toujours en relation avec la planification stratégique, le bureau du syndic s'est engagé à collaborer avec le service de l'inspection professionnelle à la mise sur pied du programme de dépistage et de formation pour faire respecter la Loi en matière de divulgation de conflits d'intérêts. Comme il s'agit essentiellement de sensibiliser le public et les membres aux règles que ces derniers doivent suivre lorsqu'il y a conflit d'intérêts ou apparence de conflit, le syndic oriente maintenant une partie de ses conférences sur ce sujet.

Période du 1er janvier au 31 décembre 1999

Nouveaux dossiers de demande d'enquête

	DOSSIERS OUVERTS AU COURS DU MOIS		ENQUÊTES TERMINÉES AU COURS DU MOIS		EN COURS D'ENQUÊTE OU EN ATTENTE	
	1999	1998	1999	1998	1999	1998
Janvier	45	27	45	27	207	208
Février	60	53	65	39	202	222
Mars	74	60	52	60	224	222
Avril	78	41	55	36	247	227
Mai	64	40	45	53	266	214
Juin	63	38	54	32	275	220
Juillet	57	44	52	37	280	227
Août	36	42	34	42	282	227
Septembre	49	50	48	52	283	225
Octobre	43	46	36	48	290	223
Novembre	65	71	70	62	285	232
Décembre	57	60	56	85	286	207
Total	691	572	612	578		

Par contre, la hausse importante des demandes d'enquête ne nous a pas permis de réduire leurs délais de traitement. Nous souhaitons faire mieux l'an prochain, mais tout dépendra du volume de demandes et de leur complexité, deux facteurs qui nous échappent complètement. Cependant, avec un marché immobilier très actif, tel que nous le connaissons actuellement, et la notoriété croissante de l'Association, nous nous attendons à être tenus en haleine encore plusieurs mois.

Par ailleurs, des mécanismes seront mis en place, au prochain exercice, pour mesurer le degré de satisfaction des personnes qui ont déposé une demande d'enquête au bureau du syndic. Nous espérons ainsi obtenir de précieuses indications sur les améliorations à apporter.

En terminant, je voudrais remercier tout particulièrement le personnel du bureau du syndic qui n'a ménagé aucun effort pour améliorer la qualité des services malgré l'augmentation des tâches. Également, je m'en voudrais de ne pas souligner l'excellente collaboration de mes collègues du comité de gestion de l'Association et des membres du conseil d'administration. Merci à tous !

Pyrite

Nous avons contribué à formuler, à l'intention des membres de l'Association, des recommandations sur la façon de gérer les opérations de courtage immobilier en tenant compte des problèmes reliés à la pyrite. Étant donné leur nature, nous avons attiré l'attention sur trois règles de déontologie particulièrement importantes dans les circonstances : conseiller et informer avec objectivité son client ; recommander à son client d'avoir recours à un expert reconnu lorsque sa protection l'exige ; entreprendre des démarches pour découvrir les facteurs pouvant affecter défavorablement son client ou l'informer de ces facteurs s'il en a connaissance.

De façon plus générale, nous avons aussi insisté, lors de nos diverses rencontres avec des membres et auprès du comité de discipline notamment, sur le devoir de conseil des courtiers et des agents immobiliers. Un nombre de demandes d'enquête qui n'est pas négligeable est issu de manquements à cette règle. À notre avis, le sens du devoir de conseil n'est pas compris de tous, alors qu'il est devenu un fondement de la profession. C'est pourquoi nous entendons poursuivre nos efforts de sensibilisation à ce sujet au cours du prochain exercice.

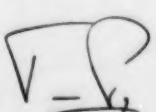
Période du 1er janvier au 31 décembre 1999

Demandes de vérification relatives à la forme de la publicité

	DEMANDES REÇUES AU COURS DU MOIS		AVIS ÉCRITS EXPÉDIÉS AU COURS DU MOIS	
	1999	1998	1999	1998
Janvier	8	6	12	2
Février	14	8	20	5
Mars	14	6	15	11
Avril	22	11	21	17
Mai	12	14	3	16
Juin	1	13	2	9
Juillet	11	0	17	2
Août	2	0	6	1
Septembre	10	0	10	3
Octobre	5	0	5	4
Novembre	12	25	14	14
Décembre	12	4	10	7
Total	123	122	135	91

Conclusion

Deux priorités gouvernaient principalement nos efforts, en 1999 : augmenter notre productivité et réduire les délais de traitement des demandes d'enquête. Nous avons effectivement amélioré notre productivité à tous les niveaux, comme l'illustrent les statistiques ci-jointes.



François Pigeon
Syndic

Dans un autre ordre d'idées, mais toujours en relation avec la planification stratégique, le bureau du syndic s'est engagé à collaborer avec le service de l'inspection professionnelle à la mise sur pied du programme de dépistage et de formation pour faire respecter la Loi en matière de divulgation de conflits d'intérêts. Comme il s'agit essentiellement de sensibiliser le public et les membres aux règles que ces derniers doivent suivre lorsqu'il y a conflit d'intérêts ou apparence de conflit, le syndic oriente maintenant une partie de ses conférences sur ce sujet.

Période du 1er janvier au 31 décembre 1999

Nouveaux dossiers de demande d'enquête

	DOSSIERS OUVERTS AU COURS DU MOIS		ENQUÊTES TERMINÉES AU COURS DU MOIS		EN COURS D'ENQUÊTE OU EN ATTENTE	
	1999	1998	**1999**	1998	**1999**	1998
Janvier	**45**	27	**45**	27	**207**	208
Février	**60**	53	**65**	39	**202**	222
Mars	**74**	60	**52**	60	**224**	222
Avril	**78**	41	**55**	36	**247**	227
Mai	**64**	40	**45**	53	**266**	214
Juin	**63**	38	**54**	32	**275**	220
Juillet	**57**	44	**52**	37	**280**	227
Août	**36**	42	**34**	42	**282**	227
Septembre	**49**	50	**48**	52	**283**	225
Octobre	**43**	46	**36**	48	**290**	223
Novembre	**65**	71	**70**	62	**285**	232
Décembre	**57**	60	**56**	85	**286**	207
Total	**691**	572	**612**	578		

Pyrite

Nous avons contribué à formuler, à l'intention des membres de l'Association, des recommandations sur la façon de gérer les opérations de courtage immobilier en tenant compte des problèmes reliés à la pyrite. Étant donné leur nature, nous avons attiré l'attention sur trois règles de déontologie particulièrement importantes dans les circonstances : conseiller et informer avec objectivité son client ; recommander à son client d'avoir recours à un expert reconnu lorsque sa protection l'exige ; entreprendre des démarches pour découvrir les facteurs pouvant affecter défavorablement son client ou l'informer de ces facteurs s'il en a connaissance.

Période du 1er janvier au 31 décembre 1999

Demandes de vérification relatives à la forme de la publicité

	DEMANDES REÇUES AU COURS DU MOIS		AVIS ÉCRITS EXPÉDIÉS AU COURS DU MOIS	
	1999	1998	**1999**	1998
Janvier	**8**	6	**12**	2
Février	**14**	8	**20**	5
Mars	**14**	6	**15**	11
Avril	**22**	11	**21**	17
Mai	**12**	14	**3**	16
Juin	**1**	13	**2**	9
Juillet	**11**	0	**17**	2
Août	**2**	0	**6**	1
Septembre	**10**	0	**10**	3
Octobre	**5**	0	**5**	4
Novembre	**12**	25	**14**	14
Décembre	**12**	4	**10**	7
Total	**123**	122	**135**	91

De façon plus générale, nous avons aussi insisté, lors de nos diverses rencontres avec des membres et auprès du comité de discipline notamment, sur le devoir de conseil des courtiers et des agents immobiliers. Un nombre de demandes d'enquête qui n'est pas négligeable est issu de manquements à cette règle. À notre avis, le sens du devoir de conseil n'est pas compris de tous, alors qu'il est devenu un fondement de la profession. C'est pourquoi nous entendons poursuivre nos efforts de sensibilisation à ce sujet au cours du prochain exercice.

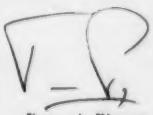
Conclusion

Deux priorités gouvernaient principalement nos efforts, en 1999 : augmenter notre productivité et réduire les délais de traitement des demandes d'enquête. Nous avons effectivement amélioré notre productivité à tous les niveaux, comme l'illustrent les statistiques ci-jointes.

Par contre, la hausse importante des demandes d'enquête ne nous a pas permis de réduire leurs délais de traitement. Nous souhaitons faire mieux l'an prochain, mais tout dépendra du volume de demandes et de leur complexité, deux facteurs qui nous échappent complètement. Cependant, avec un marché immobilier très actif, tel que nous le connaissons actuellement, et la notoriété croissante de l'Association, nous nous attendons à être tenus en haleine encore plusieurs mois.

Par ailleurs, des mécanismes seront mis en place, au prochain exercice, pour mesurer le degré de satisfaction des personnes qui ont déposé une demande d'enquête au bureau du syndic. Nous espérons ainsi obtenir de précieuses indications sur les améliorations à apporter.

En terminant, je voudrais remercier tout particulièrement le personnel du bureau du syndic qui n'a ménagé aucun effort pour améliorer la qualité des services malgré l'augmentation des tâches. Également, je m'en voudrais de ne pas souligner l'excellente collaboration de mes collègues du comité de gestion de l'Association et des membres du conseil d'administration. Merci à tous !



François Pigeon
Syndic

Rapport du comité de discipline

Me André Desgagné, c.r.
Président du comité de discipline

Le comité de discipline est un tribunal constitué en vertu de l'article 128 de la *Loi sur le courtage immobilier*. Complètement autonome et indépendant du conseil d'administration et du personnel de l'Association, le comité de discipline est saisi de toute plainte formulée contre un membre de l'ACAIQ pour une infraction aux dispositions de la Loi et de ses règlements.

Chaque plainte est jugée par trois membres du comité de discipline dont le président ou le président substitut et deux membres de la profession. Le président et le président substitut sont deux avocats nommés par le gouvernement. Les membres de la profession font partie du groupe de 67 courtiers ou agents immobiliers constituant le comité de discipline.

Pour son fonctionnement, le comité de discipline s'appuie principalement sur les dispositions du *Code des professions*. Certaines décisions du comité de discipline peuvent faire l'objet d'un appel, suivant les conditions et modalités prévues à la *Loi sur le courtage immobilier* et au *Code des professions*.

TABLEAU I

NOMBRE DE DOSSIERS	1999	1998
En cours au 1er janvier	29	29
Déposés en cours de période	69	70
	98	99
moins		
Décisions sur sanction rendues	71	64
Rejets de plaintes/acquittements	3	6
Retraits de plaintes	1	0
Dossiers en cours au 31 décembre	23	29

TABLEAU II

AUDIENCES – REMISES – DÉCISIONS	1999	1998
Audiences tenues		
Sur la culpabilité	45	46
Sur la sanction	69	67
Requête en radiation provisoire	2	0
Remises accordées		
Avant la tenue de l'audience	39	43
Après représentations devant le comité	1	4
Décisions		
En délibéré sur la culpabilité	5	2
En délibéré sur la sanction	2	3
Rendues sur la culpabilité	73	72
Rendues sur la sanction	71	64
Requête en radiation provisoire	1	0

Activités du Comité de discipline
(Tableau I à III)

Entre le 1er janvier et le 31 décembre 1999, 69 plaintes ont été déposées devant le comité de discipline. Toutes furent portées par le bureau du syndic de l'Association, à l'exception d'une seule qui a été réentendue par le comité à la suite d'un jugement de la Cour du Québec dans l'appel logé par l'intimé.

Une plainte peut compter plus d'un chef d'accusation, si bien que 68 des plaintes déposées devant le comité comptaient 138 chefs d'accusation. La dernière plainte comptait à elle seule 165 chefs d'accusation et elle était assortie d'une requête en radiation provisoire.

Des audiences distinctes sont tenues pour décider de la culpabilité d'un intimé et pour établir la sanction à lui être imposée advenant sa culpabilité. Le comité a tenu un total de 45 audiences sur la culpabilité et de 69 sur la sanction, en plus de deux audiences sur une requête en radiation provisoire.

Des remises ont été accordées à 40 reprises, soit 39 fois avant la tenue de l'audience et une fois après que les parties eurent été entendues par le comité.

Durant l'année, le comité a rendu 73 décisions relatives à la culpabilité et 71, à la sanction. Cinq décisions sur la culpabilité et deux sur la sanction étaient en délibéré à la clôture de l'exercice.

Le comité a rendu des décisions de culpabilité sur 144 chefs d'accusation dont 95 faisaient l'objet d'un plaidoyer de culpabilité. Il a rendu des décisions de non-culpabilité sur 15 chefs d'accusation. Dans deux cas, le comité a fusionné deux chefs d'accusation en un seul. De plus, le syndic, en qualité de partie plaignante, a retiré un chef d'accusation dans 9 cas.

Les sanctions
(Tableau IV)

Le comité de discipline peut imposer des sanctions allant de la simple réprimande à la révocation temporaire ou permanente du droit d'exercer, ou encore à l'imposition d'amendes variant entre 600 $ et 6 000 $ par chef d'accusation.

Le comité a imposé 16 réprimandes, 136 amendes et, dans deux cas, il a recommandé au conseil d'administration d'obliger le membre à suivre des cours et à réussir les examens afférents. Il y a eu un cas de limitation du droit d'exercice, limitation qui consiste à astreindre le courtier ou l'agent à exercer sous la supervision constante d'un agent agréé. Il y a aussi eu 8 cas de suspension de certificat pour des périodes allant de 3 à 60 mois.

Les amendes ont totalisé 160 900 $ alors que les frais à rembourser par les intimés ont été de 71 201,98 $. Il convient de rappeler que le montant des amendes n'est pas établi en fonction des coûts de maintien du système disciplinaire. Il l'est sur la

TABLEAU III

DÉCISIONS DU COMITÉ PAR CHEF D'ACCUSATION

	1999	1998
Décisions sur la culpabilité		
Déclarations de culpabilité	**144**	145
Déclarations de non-culpabilité	**15**	18
Retraits de chefs d'accusation	**9**	6
Décisions sur la sanction		
Réprimandes	**16**	[illegible]
Amendes	**136**	123
Cours obligatoires	**2**	3
Restrictions du droit d'exercice	**1**	1
Révocations/suspensions*	**8**	10

* Une suspension ordonnée par le comité de discipline relativement à un chef d'accusation est généralement accompagnée d'une amende quoique, dans certains cas, elle peut être ordonnée sans être nécessairement reliée à un chef d'accusation. De plus, sur deux chefs d'accusation d'une même plainte formelle, le comité peut avoir suspendu le certificat d'un intimé pour une certaine durée à être purgée concurremment.

Ainsi, le nombre d'avis de révocation/suspension apparaissant ci-dessus s'applique à 8 intimés et non à 8 chefs d'accusation. Parmi les 8 révocations/suspensions, 4 suspensions font l'objet d'un appel et une suspension ne sera exécutoire qu'à compter d'une demande éventuelle de délivrance de certificat par l'intimé.

TABLEAU IV

AMENDES, FRAIS ET PUBLICATIONS DE DÉCISIONS

	1999	1998
Sanctions		
Total des amendes	**160 900,00 $**	163 400,00 $
Total des frais à rembourser	**71 201,98 $**	50 241,89 $
Publications dans *l'ACAIQ Magazine*		
Amendes/réprimandes	**85**	56

TABLEAU V

CHEFS D'ACCUSATION ET SANCTIONS

▼ Infractions aux Règles de déontologie de l'ACAIQ

ARTICLES	NOMBRE DE CHEFS D'ACCUSATION	SANCTIONS
1	4	Réprimande à 1 200 $
5	1	800 $
11	9	Réprimande à 800 $
13	33	Réprimande à 3 000 $ + 7 cas de 1 800 $ à 2 500 $ avec suspension + 1 cas de 2 000 $ avec cours
15	1	900 $
17	1	1 200 $
22	4	600 $ à 800 $
24	8	Réprimande à 5 000 $
26	3	1 200 $ à 2 000 $ + 1 cas de 1 500 $ avec suspension
27	1	1 000 $
29	12	800 $ à 1 500 $
30	2	800 $
32	1	800 $
39	1	Réprimande
41	2	800 $ à 5 000 $
43	8	Réprimande à 1 000 $
45	1	900 $
46	6	600 $ à 2 000 $
49	3	Réprimande à 1 200 $
52	4	600 $ à 1 500 $
54	1	4 000 $ avec suspension
55	1	2 000 $ avec suspension

▼ Infractions au Règlement de l'ACAIQ

ARTICLES	NOMBRE DE CHEFS D'ACCUSATION	SANCTIONS
72	8	600 $ à 1 200 $ + 2 cas de 1 500 $ avec suspension
78	3	600 $ à 3 000 $
98	5	Réprimande à 1 200 $
102	3	600 $ à 900 $
103	3	1 000 $ à 1 500 $
107	3	Réprimande à 900 $
123	1	800 $
130	3	600 $ à 800 $
147	13	Réprimande à 1 500 $

▼ Infractions à la Loi sur le courtage immobilier

ARTICLES	NOMBRE DE CHEFS D'ACCUSATION	SANCTIONS
3	2	Réprimande à 2 000 $
19	1	600 $
33	1	Réprimande

base de l'expérience des ordres professionnels ou d'associations comparables à l'ACAIQ, et en tenant compte de la jurisprudence en la matière. Le comité de discipline détermine une sanction également en fonction de son effet dissuasif, du type d'infraction commise et de l'importance des dommages causés ou des gains réalisés par le contrevenant.

Au total 85 décisions du comité de discipline ont fait l'objet d'une publication dans l'*ACAIQ Magazine* au cours de l'année, de même que 4 avis de suspension de certificat.

COMPOSITION DU COMITÉ - 1999

Le comité de discipline est composé d'au moins trois membres, nommés pour un mandat de trois ans. Le président et le président substitut sont nommés par le gouvernement, parmi les avocats ayant au moins dix ans de pratique. Les autres personnes, toutes membres de l'ACAIQ, sont nommées par le conseil d'administration. Le secrétaire du comité est également nommé par le conseil d'administration.

Président	Président substitut
Me André Desgagné	Me Gilles Duchesne

Membres

Albert-Mongrain, Darlene
Allard, Denis
Ariëns, Imelda
Bachir, Samir
Belley, Louise
Bourgeault, Maryse
Brosseau, Serge
Brunet, Luc
Bureau, Denis
Cayer, Louis
Charron, Claude
Cholette, Ginette
Corbeil, Jean-Marc
Cousineau, Andrée
D'Aoust, Robert
Depelteau, Clément
Duguay, Louise
Dupras, Marie-Andrée
Fecteau, Luce
Fiasché, Nicola
Forlini, Nancy
Gadoua, Pierre
Gagnon, Micheline
Gagnon, Normand
Gaspard, Jean-Pierre
Gauthier, Lise M.
Gauthier, Nicole
Gélinas, Bernard
Gendreau, Denise
Girard, Bernard
Giroux Laveau, Lana
Grossenbacher, Danielle
Guérard, Jean-Guy
Guilbault, Lyne
Hardacker, Lois
Houde, Yves-Denis
Jones, Stewart
Kimpton, Pierre
LaPalme, Léo
Langelier Sanche, Michèle
Lapointe, Guy F.
Laurin, Jean
Lavoie, Hélène
LeBel, Réjean
Lecompte, Éloi
Léger, Éric
Léonard, Michel
Leroux, Robert
Lévesque, Pierre
Liboiron, Michel
Mailloux, Luc
Ouellet, Damien
Patry, Pierre
Pelchat, Daniel
Pépin, Lucie
Perrault, Jean-Nicolas
Racine, Normand
Robitaille, Paul
Rudolf, Yvon
Shelso, Robert
Théorêt, André
Trudeau, Jerry R.
Waddell, France
White, Kenneth

Secrétaire

Marie-Josée Forget

Nature des infractions (Tableau V)

Les accusations portées devant le comité de discipline avaient trait à des infractions aux *Règles de déontologie de l'ACAIQ*, au *Règlement de l'ACAIQ* ou à la *Loi sur le courtage immobilier*. Il est à noter qu'un chef d'accusation peut être porté en vertu de plus d'un article de la Loi ou de la réglementation.

Infractions aux Règles de déontologie de l'ACAIQ

Il y a eu 107 sanctions imposées relativement à des chefs d'accusation portant sur des infractions aux *Règles de déontologie de l'ACAIQ* dont :

– 9 sanctions pour contravention à l'article 11 : « Le membre doit vérifier, conformément aux usages et aux règles de l'art, les renseignements qu'il fournit au public ou à un autre membre. Il doit toujours être en mesure de démontrer l'exactitude de ces renseignements. »

– 33 sanctions pour contravention à l'article 13 : « Le membre ne doit participer à aucun acte ou pratique, en matière immobilière, qui puisse être illégal ou qui puisse porter préjudice au public ou à la profession. »

– 8 sanctions pour contravention à l'article 24 : « Le membre doit protéger et promouvoir les intérêts de son client tout en accordant un traitement équitable à toutes les parties à la transaction. »

– 12 sanctions pour contravention à l'article 29 : « Le membre doit, pour assurer la protection de son client et de toutes les parties à une transaction visée à l'article 1 de la Loi, veiller à ce que leurs droits et obligations soient consignés par écrit et reflètent adéquatement leur volonté. »

– 8 sanctions pour contravention à l'article 43 sont aussi à signaler. L'article 43 commande aux membres de ne pas abuser de la bonne foi d'un pair ni d'user à son égard de procédés déloyaux.

Infractions au Règlement de l'ACAIQ

Il y a eu 42 sanctions relatives à des chefs d'accusation portant sur des infractions au *Règlement de l'ACAIQ* dont :

– 13 sanctions pour contravention à l'article 147 : « L'agent immobilier ou le courtier affilié doit transmettre sans délai, à la personne qui dirige l'établissement auquel il est affecté, les renseignements et documents nécessaires au maintien des dossiers, livres et registres. »

– 8 sanctions pour contravention à l'article 72, relatif à l'obligation qu'a le courtier affilié ou l'agent de ne recevoir sa rétribution que d'un courtier agréé, rétribution qu'il ne peut partager.

– 5 sanctions pour contravention à l'article 98 : « Le titulaire d'un certificat de courtier ou d'agent immobilier ne doit faire aucun ajout, modification ou rature sur un formulaire obligatoire après que les parties aient apposé leur signature à la fin de ce formulaire. »

– 3 sanctions pour contravention à l'article 107, relatif à la sollicitation de contrat de courtage d'une personne qui a confié un contrat de courtage exclusif pour le même objet à un autre courtier immobilier ou à un cabinet multidisciplinaire.

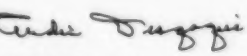
Infractions à la Loi sur le courtage immobilier

Le comité de discipline a aussi imposé des sanctions dans 4 cas d'infraction à des articles de la *Loi sur le courtage immobilier* :

– 2 sanctions pour contravention à l'article 3, relatif à un agent immobilier qui ne peut exercer l'activité de courtier immobilier ou prendre le titre de courtier immobilier s'il n'est pas titulaire d'un certificat de courtier immobilier délivré par l'ACAIQ.

– 1 sanction pour contravention à l'article 19, relatif à un agent qui ne peut être en même temps à l'emploi de plus d'un courtier ou autorisé à agir pour plus d'un courtier.

– 1 sanction pour contravention à l'article 33, relatif à un contrat qui est formé lorsque les parties l'ont signé.



Me André Desgagné, c.r.
Président du comité de discipline

Rapport du comité d'inspection professionnelle

Raymond Desbiens
Président du comité d'inspection professionnelle

En 1999, le comité d'inspection professionnelle a poursuivi son objectif d'examiner attentivement le travail des agents immobiliers.

À la suite de chaque visite des inspecteurs, le courtier et les agents visés par l'inspection ont reçu un rapport personnel contenant des remarques et des recommandations. De plus, chaque inspection a été suivie d'une rencontre où les inspecteurs ont expliqué le contenu de ces rapports, en plus d'aborder les sujets pertinents du moment, permettant ainsi aux membres d'améliorer leur pratique future. Nous osons espérer que ces interventions ont contribué à corriger certaines lacunes dans l'exercice du courtage immobilier et ainsi à accroître la protection du public. La grande majorité des participants ont démontré une volonté d'apprendre et un esprit ouvert face à cette approche.

La fin de 1999 marquait aussi la clôture de cette deuxième tournée d'inspection qui aura duré trois ans. Le comité et le service d'inspection professionnelle réévaluent maintenant les protocoles et les procédures d'inspection afin de les aligner sur les objectifs de l'Association et les nouveaux besoins en matière de protection du public.

Rôle du comité

L'énoncé de la mission de l'ACAIQ, à l'article 66 de la *Loi sur le courtage immobilier*, démontre à quel point le législateur a voulu que l'inspection professionnelle soit au cœur des activités de l'Association :

> *66. L'Association a pour principale mission d'assurer la protection du public par l'application des règles de déontologie et l'inspection professionnelle de ses membres en veillant, notamment à ce que l'activité de ses membres soit poursuivie conformément à la loi et aux règlements.*

Cette volonté est encore renforcée dans la description de la mission du comité d'inspection professionnelle que l'on peut lire à l'article 108.

> *108. Le comité d'inspection professionnelle a pour mission de surveiller, à l'exclusion de la compétence professionnelle, l'exercice des activités des membres de l'Association, notamment en procédant à la vérification des dossiers, comptes, livres et registres des membres.*

Le mandat du comité d'inspection professionnelle lui permet d'étendre son action à toutes les applications de la *Loi sur le courtage immobilier* et des règlements qui s'y rattachent ainsi qu'à tous les membres de l'Association. Le comité d'inspection doit faire des recommandations pour corriger les lacunes observées lors de ses inspections.

Composition du comité

À l'assemblée générale spéciale de l'ACAIQ, le 23 avril 1999, le conseil d'administration a soumis au vote des membres présents, un amendement aux Règles de régie interne visant la composition du comité d'inspection professionnelle. La proposition du conseil d'administration a été adoptée, à la suite de quoi un nouveau comité d'inspection professionnelle a été mis sur pied. Ses membres sont :

M. Raymond Desbiens, président

M. Toufik Noubani

M. Jean Laurin

M. Robert Ménard

M^me^ Christiane Saint-Jean

M. Jocelyn Gagné, secrétaire

Le comité n'a pu se réunir que deux fois en 1999, pour jeter les bases de ses prochains travaux, se familiariser avec les rouages du processus d'inspection et se pencher sur les orientations possibles des années à venir.

Nombre d'inspections

Pendant cet exercice, les inspecteurs (Francine Boucher, Jacques Couture, Pierre Denault et Jocelyn Gagné) ont visité 451 courtiers et ont examiné des dossiers de contrats de courtage et de transactions complétées par 2 429 agents, ce qui représente environ le tiers des membres de la profession. Comme nous le précisions plus haut, chacun des courtiers et des agents inspectés a reçu un rapport personnel contenant nos observations et nos recommandations. Quelque 80 rencontres d'information ont par la suite été tenues et environ 2 400 courtiers et agents y ont participé. Au cours de ces présentations, nous avons remarqué que le type de questions qui nous étaient adressées démontre une nette amélioration de leur compétence.

Encore cette année, nous avons tenté de couvrir les différentes régions dans une

proportion à peu près égale, mais sans toutefois tenir une comptabilité rigoureuse de ce facteur.

Dossiers transmis au syndic suite à une inspection

Dans la plupart des cas où nous avons constaté des anomalies, celles-ci ont pu être corrigées par de simples recommandations des inspecteurs et un suivi. Cependant, encore cette année, un petit nombre de dossiers ont dû être transmis au syndic pour enquête.

Tenue des comptes en fidéicommis

Au 31 décembre 1999, seulement 32 % des courtiers détenaient un compte en fidéicommis, mais ils regroupaient plus de 68 % des agents ayant ainsi accès à un tel compte. En général, nous avons noté que les registres des opérations en fidéicommis des courtiers sont bien tenus. Nous avons cependant relevé un cas majeur d'infractions pour lequel le syndic a été appelé à faire enquête. Celle-ci a mené au dépôt d'une plainte formelle contre un courtier devant le comité de discipline de l'Association.

Dans plusieurs régions, ce n'est pas une pratique courante de demander un acompte et dans les quelques cas qui se produisent, le fiduciaire n'est habituellement pas un courtier. Cette pratique pose un problème de sécurité du public puisqu'il est alors impossible pour l'inspection professionnelle ou le syndic d'effectuer une vérification. En effet, la *Loi sur le courtage immobilier* ne prévoit aucun moyen de forcer un fiduciaire qui n'est pas membre de l'Association à fournir au syndic ou à un inspecteur de l'ACAIQ les informations relatives à cet acompte. Pourtant, il peut être indiqué sur une promesse d'achat qu'un dépôt a été effectué alors que, dans les faits, aucun montant n'a été versé au compte en fidéicommis du fiduciaire, soit parce qu'il a décidé de ne pas le déposer ou parce que l'argent ne lui a tout simplement pas été remis.

Constat général

Le fait que notre attention ait davantage porté sur le travail des agents nous a permis de faire des constats qui touchent de très près la protection du public. En étudiant les dossiers de transactions des agents, nous avons pu nous faire une idée assez juste de la qualité de leur travail et du soin qu'ils portent à bien servir leurs clients.

La vérification des informations sur les immeubles qui font l'objet de contrats de courtage qui sont véhiculées au public et aux membres demeure une préoccupation majeure, même si des progrès marqués ont été accomplis. En effet, les courtiers et les agents sont en général plus conscients de leurs responsabilités à ce sujet et les dossiers sont de mieux en mieux constitués. Mais nous continuerons certainement de mettre l'accent sur ce point, car le manque de vérification demeure la cause principale de réclamations contre les courtiers et les agents immobiliers.

Par ailleurs, nous constatons encore que les rétributions versées par les institutions financières aux courtiers et aux agents pour leur avoir référé des clients ne sont pas toujours inscrites aux dossiers de transactions du courtier et les avis de divulgation requis en vertu de l'article 24 de la Loi ne sont pas remis au client dans tous les cas. Les nouveaux protocoles d'inspection devront accorder une attention particulière à ce problème qui affecte directement la protection du public.

Certains phénomènes ont permis de mettre en évidence le devoir qui incombe aux courtiers et aux agents immobiliers de bien informer et conseiller leurs clients. Il suffit de mentionner le problème de la pyrite dans la région de Montréal, qui a amené l'ACAIQ à donner une ligne directrice à ses membres œuvrant dans les secteurs affectés. Il semble que le problème de l'inspection en bâtiment lors du préachat devra aussi faire l'objet de directives précises de l'Association dans les prochains mois.

La notion d'établissement provoque encore une certaine confusion relativement aux dossiers, livres et registres ainsi qu'à la supervision des agents. Des interventions directes ont dû être faites à ce sujet et d'autres seront sans doute nécessaires pour apporter des clarifications.

Nous avons remarqué que la qualité du travail des courtiers et des agents s'est améliorée de façon appréciable au cours des dernières années. Cela est évident lorsque nous visitons des membres qui ont déjà assisté à nos séances d'information. La qualité de leurs dossiers et le suivi des conditions inhérentes aux transactions reflètent un plus haut degré de professionnalisme. Par contre, il semble se dessiner un écart plus grand entre ceux qui ont emboîté le pas et ceux qui s'y refusent toujours.

Autres activités

Parmi les nouveaux courtiers, plusieurs nous ont demandé une rencontre pour s'assurer d'amorcer la gestion des dossiers et registres dans les règles de l'art. Nous sommes toujours très réceptifs à ces demandes et nous avons modifié notre programme d'inspections afin de les rencontrer dès leurs premiers mois d'exercice.

Raymond Desbiens
Président du comité d'inspection professionnelle

Recommandations au conseil d'administration

Besoin de formation continue : nos activités de cette dernière année nous confirment une fois de plus que les membres de la profession reconnaissent le besoin d'un programme adéquat de formation continue.

Gestion des dépôts en fidéicommis : cette année encore, nous voulons attirer l'attention du conseil sur la question des acomptes qui échappent à la vérification de l'inspection professionnelle et du syndic, lorsqu'ils sont confiés à un fiduciaire sur qui l'Association n'a pas juridiction. Nous souhaitons que cette vérification soit rendue possible.

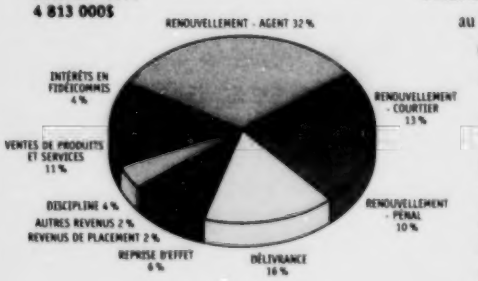
Références hypothécaires : les rétributions versées par les institutions financières aux courtiers et aux agents immobiliers pour leur avoir référé des clients ne sont pas toujours inscrites aux dossiers de transactions du courtier et les avis de divulgation requis en vertu de l'article 24 de la Loi ne sont pas remis au client dans tous les cas. Les nouveaux protocoles d'inspection apporteront, souhaitons-nous, une solution à ce problème qui affecte directement la protection du public.

Rapport du trésorier

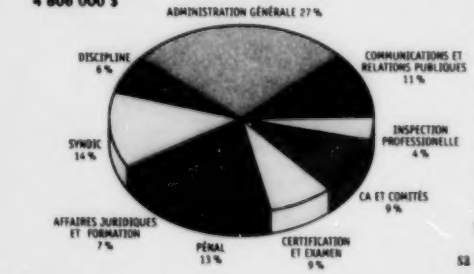
Paul Robert, trésorier
Président du comité des finances

L'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec a conclu l'exercice financier 1999 avec un excédent des revenus sur les dépenses de 7 847 $. Pour le conseil d'administration, ce sont là des résultats exceptionnels puisque le budget adopté au début de l'exercice, même s'il était équilibré, comportait un poste déficitaire de l'ordre de 227 000 $ en prévision de la campagne publicitaire. En effet, nous n'avions budgétisé pour cette activité que 150 000 $ alors que le coût de la campagne était estimé à 377 000 $, la différence devant être prise à même les surplus de l'ACAIQ. Elle a donc été pleinement absorbée au cours de l'exercice. Ces résultats sont aussi exceptionnels parce qu'ils ont été atteints dans un contexte où nous avons dû faire fasse à une assez forte hausse de la demande de services, et où il nous fallait rencontrer les nombreux objectifs de la première année de notre planification stratégique.

Revenus - 1999
4 813 000$



Dépenses - 1999
4 806 000 $



Parmi les faits saillants de l'année, mentionnons au chapitre des revenus, en comparaison avec nos prévisions budgétaires, un plus grand nombre de délivrances de certificat que prévu, soit un peu plus d'une centaine. Par contre, nous avons eu moins de reprises d'effet et de renouvellements de sorte que nos revenus tirés des droits d'exercice n'ont été que légèrement en dessous de ce que nous avions budgétisé. Ces revenus ont totalisé 3 199 119 $, auquel il faut ajouter un montant de 500 850 $ tiré des droits de renouvellement et affecté à l'exercice illégal.

Ajoutons que nos revenus nets de la vente de fournitures et services, soit après la soustraction du coût direct des produits, ont été légèrement supérieurs à ce qui était attendu, malgré certains frais entourant le développement du logiciel *Valet immobilier* et le fait que l'annonce de sa sortie prochaine a eu pour effet de ralentir quelque peu les ventes de formulaires sur papier.

Au chapitre des dépenses, certains faits saillants doivent être soulignés parce qu'ils sont liés à notre planification stratégique. Ainsi, au poste des honoraires divers, il nous faut souligner des déboursés pour les travaux du Comité des ressources humaines, soit une étude salariale, la redéfinition des tâches et la mise sur pied d'un processus d'évaluation de la performance des employés. On retrouve aussi des honoraires pour l'assistance technique, qui, au cours de l'année, a été impartie à une entreprise externe pour répondre à des objectifs d'efficacité. Ce poste comporte aussi des déboursés au chapitre de la gestion des documents et de l'établissement des procédures, là aussi de façon à répondre à nos objectifs d'efficacité organisationnelle et pour donner suite à certaines recommandations que nous avait faites, il y a deux ans, l'Inspecteur général des institutions financières. Nous avons aussi versé des honoraires d'avocats externes qui ont totalisé plus de 100 000 $, suite au départ d'une employée qui occupait le poste de procureur du syndic et pour éviter que ne s'accumulent les dossiers.

Toujours à propos des dépenses, mentionnons que nous n'avons publié l'ACAIQ Magazine que trois fois au lieu de quatre et l'Association n'a pas eu à tenir d'élection. Nous avons aussi tenu des assemblées générales en avril et novembre, mais les coûts de ces événements n'ont eu que peu d'effet sur les résultats puisqu'ils ont généré, pour la première fois, des revenus significatifs dus aux commandites et aux inscriptions aux activités de formation que nous tenions simultanément. Enfin, nous ne saurions passer sous silence la contribution à l'Inspecteur général qui, cette année, n'aura été que de 25 392 $, soit beaucoup moins que ce qui avait été budgétisé.

Pour faciliter une meilleure compréhension de la nature des revenus et dépenses de l'Association, nous ajoutons cette année au rapport du trésorier des graphiques illustrant leur répartition selon leur source et les principaux secteurs d'activités.

En tant que trésorier de l'Association et président du Comité des finances, je remercie mon collègue au comité, M. David Farber, pour le temps qu'il a consacré à la vérification interne des dépenses. Je remercie également le directeur général et tout le personnel de l'Association dont la rigueur et les efforts nous ont permis de présenter ces résultats financiers positifs.

Paul Robert
Président du comité des finances

Rapport des vérificateurs

Samson Bélair/Deloitte & Touche,
S.E.N.C.
Comptables agréés

Aux membres de
l'Association des courtiers
et agents immobiliers
du Québec

Nous avons vérifié le bilan de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec au 31 décembre 1999 et les états des revenus et dépenses et du surplus de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de l'Association. Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en nous fondant sur notre vérification.

Notre vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À notre avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de l'Association au 31 décembre 1999 ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus.

Samson Bélair
Deloitte & Touche

Comptables agréés

Le 11 février 2000

État des revenus et dépenses

de l'exercice terminé le 31 décembre 1999

REVENUS	$	$
Droits		
Membres		3 199 119
Fournitures et services		
Ventes	514 243	
Moins coûts directs	(401 429)	112 814
Discipline		
Amendes et débours perçus	212 881	
Moins coûts directs	(303 811)	(90 930)
Exercice illégal (Annexe)	503 350	
Moins coûts (Annexe)	(621 066)	(117 716)
Revenu de placement et autres		191 951
		3 295 238
DÉPENSES		
Salaires et charges sociales		1 744 842
Frais de bureau		226 107
Occupation des locaux (note 4)		288 778
Allocations de présence et charges sociales		304 543
Assemblées, réunions et déplacements		191 839
Élections		635
Publications et relations publiques		57 723
Honoraires		511 480
Frais financiers		7 532
Amortissement		120 546
		3 454 025
Excédent des revenus sur les dépenses		
avant les postes suivants		(158 787)
Autres revenus		
Intérêts des comptes en fidéicommis (note 5)		192 026
Contribution à l'Inspecteur général des institutions financières		(25 392)
Excédent des revenus sur les dépenses		7 847

État du surplus

de l'exercice terminé
le 31 décembre 1999

	Investi en immobilisations	Non affecté	1999 Total	1998 Total
Solde au début	261 127 $	340 218 $	**601 345 $**	223 340 $
Excédent des revenus sur les dépenses	(186 428)	194 275	**7 847**	378 005
Investissement en immobilisations	181 832	(181 832)	**-**	-
Solde à la fin	256 531 $	352 661 $	**609 192 $**	601 345 $

Bilan

de l'exercice terminé
le 31 décembre 1999

	1999	1998
Actif		
À court terme		
Encaisse	**2 208 044 $**	2 255 908 $
Placement temporaire	**1 475 660**	1 489 011
Débiteurs	**58 384**	84 003
Stock de fournitures	**106 409**	148 264
Frais payés d'avance	**122 124**	19 881
	3 970 621	3 997 067
Immobilisations (note 3)	**256 531**	261 127
	4 227 152 $	4 258 194 $
Passif		
À court terme		
Créditeurs et charges à payer	**977 405 $**	1 048 679 $
Revenus perçus d'avance	**2 634 362**	2 527 664
	3 611 767	3 576 343
Avantages incitatifs reportés	**6 193**	80 506
	3 617 960	3 656 849
Surplus		
Investi en immobilisations	**256 531**	261 127
Non affecté	**352 661**	340 218
	609 192	601 345
	4 227 152 $	4 258 194 $

Au nom du conseil :

Administrateur

Administrateur

Notes complémentaires

de l'exercice terminé le 31 décembre 1999

1. Description de l'organisme

L'Association, constituée en corporation selon la *Loi sur le courtage immobilier* (Québec), a pour mission de surveiller et promouvoir l'intérêt public par un encadrement opportun et adéquat de la profession, une réglementation juste et équitable et une formation consistante et efficace des courtiers et agents immobiliers.

2. Conventions comptables

Les états financiers ont été dressés selon les principes comptables généralement reconnus et tiennent compte des principales conventions comptables suivantes :

Stock de fournitures

Le stock de fournitures est évalué au moindre du coût et de la valeur de réalisation nette, le coût étant déterminé selon la méthode du coût moyen.

Immobilisations

Les immobilisations sont amorties en fonction de leur durée probable d'utilisation selon la méthode de l'amortissement linéaire sur les durées suivantes :

Ameublement et améliorations locatives	6 ans
Matériel de bureau	4 ans
Matériel téléphonique	5 ans
Matériel informatique	3 ans
Mises à jour informatiques	1 an

Revenus perçus d'avance

Les revenus de droits annuels sont imputés aux résultats sur une base mensuelle répartie sur la durée des certificats.

Avantages incitatifs reportés

Les avantages incitatifs reportés représentent des montants perçus du locateur de 445 880 $ sous forme d'avantages incitatifs à la location des locaux. Ces revenus sont amortis selon la méthode de l'amortissement linéaire sur la durée du bail échéant en juin 2000. L'amortissement est porté en réduction des frais d'occupation à l'état des revenus et des dépenses.

3. Immobilisations

	1999			1998
	Coût	Amortissement cumulé	Valeur comptable nette	Valeur comptable nette
Ameublement	415 276 $	392 680 $	22 596 $	50 616 $
Matériel de bureau	92 914	67 428	25 486	28 545
Matériel téléphonique	82 956	70 804	12 152	17 431
Matériel et mises à jour informatiques	539 937	422 669	117 268	86 075
Améliorations locatives	384 565	305 536	79 029	78 460
	1 515 648 $	1 259 117 $	256 531 $	261 127 $

4. Occupation des locaux

Les frais d'occupation des locaux comprennent les éléments suivants :

Frais reliés à la location des locaux	341 894 $
Amortissement des améliorations locatives	41 064
Amortissement des avantages incitatifs reportés	(58 921)
Revenus de sous-location des locaux	(35 259)
	288 778 $

5. Fonds pour l'information du public

Le Fonds de financement de l'Association des courtiers et agents immobiliers du Québec pour l'information du public a été établi par le conseil d'administration de l'Association conformément à la *Loi sur le courtage immobilier*. Il est constitué des intérêts générés par les sommes détenues en fidéicommis en vertu de la Loi. Il doit servir principalement à la production et à la diffusion d'information relative aux droits du public dans le domaine du courtage immobilier et, subsidiairement, à l'inspection professionnelle des membres de l'Association et, si le montant le permet, à la discipline des membres de l'Association.

Les intérêts ainsi versés au Fonds, ainsi que les dépenses imputables à sa mission, qui sont inclus dans les revenus et dépenses de l'Association se détaillent comme suit :

Revenus	
Intérêts des sommes détenues en fidéicommis versés au Fonds	239 149 $
Frais directs	(47 123)
	192 026
Dépenses imputables à la mission du Fonds	
Information relative aux droits du public*	56 673
Inspection professionnelle	204 337
Discipline	349 079
	610 089 $
Solde du Fonds	–

* Diffusion directe au public 51 327 $ en 1999 et 131 407 $ en 1998.

6. Engagement

L'Association s'est engagée, en vertu d'un contrat de location, à verser la somme de 1 529 547 $ pour ses locaux, y compris pour certains locaux qu'elle a depuis sous-louès à un tiers. Les paiements minimums exigibles pour les prochains exercices s'établissent comme suit :

2000	426 823 $
2001	275 681 $
2002	275 681 $
2003	275 681 $
2004	275 681 $

7. Incertitude découlant du problème du passage à l'an 2000

Le passage à l'an 2000 pose un problème parce que de nombreux systèmes informatiques utilisent deux chiffres plutôt que quatre pour identifier l'année. Les systèmes sensibles aux dates peuvent confondre l'an 2000 avec l'année 1900 ou une autre date, ce qui entraîne des erreurs lorsque des informations faisant intervenir des dates de l'an 2000 sont traitées. En outre, des problèmes semblables peuvent se manifester dans des systèmes qui utilisent certaines dates de l'année 1999 pour représenter autre chose qu'une date. Bien que le passage à l'an 2000 ait eu lieu, il n'est pas possible de conclure que tous les aspects du problème du passage à l'an 2000 susceptibles d'avoir une incidence sur l'Association, y compris ceux qui sont liés aux clients, aux fournisseurs ou à d'autres tiers, ont été entièrement résolus.

8. Chiffres correspondants

Les chiffres de l'état des revenus et dépenses de l'exercice précédent ne sont pas présentés étant donné les changements importants apportés à la charte des comptes de l'Association.

9. État des flux de trésorerie

L'état des flux de trésorerie n'est pas présenté, car il n'apporterait aucun renseignement supplémentaire.

Annexe

État des résultats - exercice illégal

de l'exercice terminé le 31 décembre 1999

Revenu	**$**
Renouvellement	**500 850**
Pénal	**2 500**
	503 350
Frais directs	
Enquêtes pénales	**100 934**
Publicité	**380 090**
Honoraires juridiques	**4 398**
	485 422
Frais indirects	
Salaires et avantages sociaux	**101 507**
Frais d'occupation	**14 838**
Amortissement	**9 393**
Administration générale	**9 906**
	135 644
	621 066
Excédent des dépenses sur les revenus	**(117 716)**